



**Il sistema strutturato
per la customer experience**

IL CLIENTE AL CENTRO

PDF On line
monografie

newsletter

social media

eventi

informazione

formazione

networking

CMI Customer Management Insights dal 2012 è un **sistema strutturato**, unico nel suo genere, dedicato alla **Customer Experience**.

Fin dalla nascita abbiamo contribuito a far crescere **una cultura della relazione che veda al centro il cliente**. Lo facciamo **offrendo un insieme di strumenti di informazione, aggiornamento e dibattito** sulle innovazioni tecnologiche e organizzative per rendere il cliente al centro delle strategie dell'azienda (Customer Centricity) e creare esperienze eccellenti (Customer Experience).

A chi ci rivolgiamo

CMI Customer Management Insights **raggiunge in modo molto mirato** i manager che si occupano della relazione con il cliente: CRM, Marketing e Comunicazione, Customer Experience, Customer Centricity, Contact Center, Customer Care, Digital Communication di tutti i settori economici. Curiamo in particolare la **qualità del contatto e della relazione** e coltiviamo la relazione con i nostri lettori in modo attento, offrendo:

- contenuti di qualità,
- siti web senza pubblicità invasive,
- incontri dinamici e interattivi durante i quali confrontare le diverse esperienze
- newsletter informative e nessuna DEM

La nostra audience è sempre più numerosa e fidelizzata

Data base mirato e selezionato che conta 5000 contatti relativi alle funzioni CRM, CEM, CEX, Marketing, HR, ICT, Operations, con uno **score engagement del 40%** (somma utenti opener e clicker)

Visite sito www.cmimagazine.it sono in costante aumento, grazie alle notizie quotidiane, condivisione sui social network e all'indicizzazione su Google news.
Oltre 1600 utenti al mese con una percentuale visite di ritorno del 36%.

Il sistema CMI è articolato in:

- Siti web

 - www.cmimagazine.it

 - www.guidasoluzionicc.it

- Guida alle soluzioni e ai servizi per la Customer Centricity

- Newsletter settimanale

- PDF on line mensile

- 3 Monografie quadrimestrali

- Incontri di Business Speed Date

- Conferenze e workshop

- CX Factory e Osservatorio CX

- Social media

Il sito web www.cmimagazine.it

E' aggiornato quotidianamente con notizie e approfondimenti sui temi della Customer Experience, Customer Centricity, Customer Journey, CRM, Customer Engagement. Indicizzato da Google news e collegato agli account LinkedIn, Twitter e PaperLi di CMI Magazine, permette un'ampia diffusione delle notizie.

La **redazione di CMI Magazine** partecipa alle conferenze stampa e agli eventi organizzati dalle aziende e ricerca anche in autonomia tutte le notizie rilevanti per il nostro ambito di interesse.

Tutte le aziende sono invitate a inviare i loro comunicati stampa che saranno vagliati dalla redazione.



Visibilità su www.cmimagazine.it

Tutte le aziende che investono su CMI Customer Management Insights compaiono nella sezione amici di CMI Magazine con il link al proprio sito.

E' inoltre possibile pubblicare **banner pubblicitari**. Le posizioni disponibili sono:

- Testata dimensioni 600x 120 px pubblicato in ogni pagina del sito
- Sidebar Follow 340x 200 px pubblicato in ogni pagina del sito
- Sidebar More 260x120 px pubblicato solo in home page

GUIDA alle Soluzioni e Servizi

La GUIDA alle soluzioni e servizi per la Customer Centricity è suddivisa in sei sezioni, nelle quali sono elencate le aziende che offrono specifici prodotti o servizi.

Edizione cartacea e PDF sfogliabile a giugno: è pubblicata sul sito, distribuita ai nostri eventi e a quelli dei partner, spedita per posta a 500 manager.

Versione on line www.guidasoluzionicc.it offre l'opportunità di ricercare per nome azienda o per soluzione, oltre alla ricerca libera.



Visibilità sulla GUIDA alle Soluzioni

- Logo e breve descrizione dell'azienda con scheda anche on line
- Presentazione dell'offerta
mezza pagina
pagina intera
con scheda on line ed approfondimento
- Articolo publireddazionale di due pagine con scheda on line ed approfondimento



Da più di 10 anni FR Projects è al fianco delle società di servizi che vogliono il cambiamento e l'innovazione, nella valutazione del personale, nella riorganizzazione delle risorse umane e nella formazione del personale di Contact Center per un servizio redditizio e di qualità, costruito attorno al cliente.

www.frprojects.com – tel. +39 051 5878685 – info@frprojects.com

GUIDA alle SOLUZIONI
per la GESTIONE del CLIENTE



CHI SIAMO AZIENDE TECNOLOGIE + BPO CONSULENZA e SERVIZI APPROFONDIMENTI CMIMagazine

FR Projects

tel. 051 5878685

www.frprojects.com – info@frprojects.com

Da più di 10 anni FR Projects è al fianco delle società di servizi che vogliono il cambiamento e l'innovazione, nella valutazione del personale, nella riorganizzazione delle risorse umane e nella formazione del personale di Contact Center per un servizio redditizio e di qualità, costruito attorno al cliente.



SERVIZI OFFERTI

ASSESSMENT E PIANIFICAZIONE / ASSISTENZA IMPLEMENTAZIONE PROCESS BUSINESS GOVERNANCE / AZIENDE / CUSTOMER SERVICE / FORMAZIONE OPERATORI E TEAM LEADER / FORMAZIONE PERSONALE ADDETTO GESTIONE / PERFORMANCE MANAGEMENT / REPUTATION E MONITORAGGIO WEB / SURVEY, INDAGINI, MISTERY CALLING / WEB DESKTOP COLLABORATION / WORKFLOW MANAGEMENT / WORKFORCE OPTIMIZATION

La newsletter settimanale

Uno strumento di contatto con l'intero data base è la newsletter che contiene le notizie di attualità, link ad approfondimenti sul sito.

Prevede quattro diverse edizioni:

- Le principali news dal sito
- Un tema specifico al mese
- Una case history al mese
- Il calendario degli eventi e della formazione

La newsletter di CMI Magazine - 25 settembre 2015

IN EVIDENZA

business speed date

canali tradizionali
canali digitali
automatizzare la relazione
selfservice

aziende
clienti



**Collaboratori
ambasciatori del
brand**

22 ottobre 2015
Milano, via Copernico, 38
dalle 09:00 alle 13:00

WORKSHOP INTERATTIVO

Agenda e iscrizioni

Efficienza è intelligenza. Contact center tra automazione e intervento degli operatori

I contact center sono molto importanti per le aziende che vogliono coltivare la relazione con i propri clienti, fornire assistenza post vendita, proporre nuovi prodotti o servizi, mantenere la fedeltà al marchio. La costante ricerca dell'equilibrio tra servizio e costi privilegia sempre più le soluzioni per l'automatizzazione delle relazioni con la clientela e per la promozione della modalità self service nei servizi di assistenza.

[continua a leggere...](#)

Per prenotarsi

CHI SIAMO

- Progetto editoriale
- Contatti

WORKFORCE MANAGEMENT NEI CONTACT CENTER



E' in uscita una nuova monografia CMI Customer Management Insights dedicata al Workforce Management nei Contact Center.

Gli abbonati riceveranno la nuova monografia per posta nel mese di ottobre. Tutti gli altri possono richiedere la copia prenotandola a [questo link](#)

MONOGRAFIE CMI

- Social Customer Care
- Automazione dei servizi di assistenza
- CRM: la cultura del dato alla base della Customer Experience



GUIDA alle **SOLUZIONI**
per la **GESTIONE** del **CLIENTE**

Ricevi questa email all'indirizzo letizia.olivari@cmimagazine.it perché hai dato il consenso a ricevere le nostre comunicazioni.
Puoi annullare la tua iscrizione in qualsiasi momento cliccando sul collegamento cancellazione.

[Cancellazione](#)

Condividi: [f](#) [t](#) [g+](#) [in](#)

Visibilità sulla newsletter

- notizie sponsorizzate con le novità commerciali collegate al sito dell'inserzionista
- banner al piede della newsletter
- pubblicità eventi aziendali

La newsletter di CMI Magazine - 26 novembre 2015

OSSERVATORIO CX 2015 Gli investimenti per la customer experience delle aziende hanno dato i risultati sperati? quali sono gli aspetti che maggiormente convincono i clienti a restare fedeli al brand? Queste alcune domande a cui risponde la seconda edizione del Osservatorio CX che viene presentata il **3 dicembre alle 15 presso Copernico, a Milano via Copernico 38.**

[Iscriviti ora](#)

IN EVIDENZA



Aumentare il Customer Engagement

Come fanno le aziende a creare una customer experience di qualità superiore, mentre l'esperienza è determinata solo dal cliente?

Lo fanno attraverso la definizione di "poli" di coinvolgimento dei clienti in grado di soddisfare le esigenze individuali, su tutti i punti di contatto e in qualsiasi momento.

[Scopri come leggendo il white paper che puoi scaricare cliccando qui](#)



Fai un "O3C-CHECK UP" al tuo contact center!

O3C-CHECK UP: CHE COS'E'

O3C-CHECK UP è una versione light della soluzione 3C-QoS di Assessment & Benchmark

O3C-CHECK UP consiste nella compilazione di un questionario on-line che consente di raccogliere informazioni relativamente ai processi tipici e alle tecnologie utilizzati nel Contact Center.

O3C-CHECK UP, attraverso un approccio di valutazione proprietario, restituisce i livelli di maturità operativa e di innovazione tecnologica raggiunti rispetto a standard di eccellenza dell'industria del Contact Center.

[Continua a leggere...](#)



Europe's Leading Event for Customer Service
Communication and Contact Centre

congress: 22 - 24 February 2016
trade show: 23 - 25 February 2016

Estrel, Berlin

La rivista: PDF on line mensili e monografie quadrimestrali

Nel corso del 2016 torna l'**edizione mensile** di CMI Magazine in abbonamento e disponibile in PDF nell'area riservata del sito www.cmimagazine.it.

In ogni numero le notizie del mese, informazioni su prodotti e soluzioni e uno speciale che approfondisce un tema specifico della relazione con il cliente.

La formula prevede una panoramica del dibattito e delle soluzioni a disposizione, seguita dal punto di vista delle aziende sollecitato da domande della redazione.

Verranno inoltre realizzati **tre numeri monografici**, in formato cartaceo, spediti in abbonamento postale.

Il piano editoriale degli speciali 2016

gennaio/febbraio	Customer Experience e Internet of Things
aprile	KPI per misurare la soddisfazione del cliente
giugno	Speech & Text Analytics
luglio/agosto	Gestione della conoscenza e servizio ai clienti
settembre	Sondaggi, indagini, mystery client
novembre/dicembre	Workforce Management e Performance management

Il piano editoriale delle monografie

- marzo **Customer service e Customer Centricity**
- maggio **CRM: coltivare relazioni di valore**
- ottobre **Customer Engagement**

Ogni monografia conterrà la presentazione di dati di ricerca relativi all'argomento, articolo di scenario strategico, articoli di approfondimento su un particolare aspetto del tema, case history italiane e internazionali.

Visibilità su PDF on line e Monografie

Tutte le aziende abbonate alla rivista hanno la possibilità di intervenire negli speciali programmati, proporre case history e articoli di scenario.

Inoltre è possibile pubblicare a pagamento dei **publiredazionali** su tutti i numeri in PDF on line e sulle monografie.

Incontri di Business Speed Date

Proponiamo **una formula nuova di incontro** che combina momenti di approfondimento, tipici dei convegni, con sessioni di networking organizzate in **brevi incontri one to one**, sulla base di agende programmate. Gli incontri si svolgono al mattino.

La prima edizione proposta nel 2015 ha accolto l'interesse dei partecipanti che hanno trovato piacevole e stimolante incontrare potenziali partner tecnologici e organizzativi in un clima gradevole e informale.

Calendario Business Speed Date

- 3 marzo **Customer service e Customer Centricity**
- 19 maggio **CRM: coltivare relazioni di valore**
- 20 ottobre **Customer Engagement**

Due formule per partecipare:

FULL sponsor: speech e incontri one to one

Business Speed Date: solo incontri one to one

è possibile abbinare ad ogni incontro un workshop pomeridiano

* le date sono da confermare

Workshop

Nelle stesse giornate degli incontri di Business Sped Date, è possibile organizzare dei workshop pomeridiani per entrare nel dettaglio di specifiche applicazioni o per proporre formazione su alcuni aspetti organizzativi della relazione con il cliente. Mettiamo a disposizione l'organizzazione e la capacità di rendere veramente partecipato e interattivo l'incontro.

Siamo anche disponibili a organizzare su richiesta durante l'anno incontri offrendo: location, segreteria organizzativa, eventuali relatori

CX FACTORY

La CX Factory è un laboratorio permanente di innovazione, informazioni aggiornate, formazione, networking.



Fornisce strumenti per interpretare e agire in modo attivo le trasformazioni in corso, connettendo persone con background ed expertise diverse, facendosi incubatore di nuove idee per una CX ottimale, dove vincono clienti e aziende.

Si rivolge alle aziende impegnate quotidianamente nel miglioramento della Customer Experience e si articola in un calendario di incontri di formazione

OSSERVATORIO CX

Dal 2014 abbiamo attivato un Osservatorio CX per valutare cosa intendono i consumatori per esperienza felice e quali sono le strategie delle aziende. Nel 2016 con la terza edizione si potranno delineare i trend di evoluzione delle esigenze dei clienti.

Le aziende che sponsorizzano l'Osservatorio possono inserire specifici item per indagare aspetti particolari. I risultati riferiti alle domande personalizzate restano di esclusivo utilizzo dell'azienda sponsor.

Come partecipare al progetto

Riassumendo è possibile ottenere visibilità:

- Pubblicando la scheda dell'azienda sulla Guida
- Acquistando abbonamenti alle monografie e ai PDF on line
- Inserendo notizie sponsorizzate sulla newsletter
- Inserendo banner sui siti web
- Pubblicando publiredazionali
- Sponsorizzando singoli eventi
- Sponsorizzando l'Osservatorio CX



I vantaggi

Sostenere il progetto CMI Customer Management Insights vuol dire:

- Ottenere visibilità, raggiungendo un target mirato
- Partecipare ad un network di persone e di aziende focalizzate sulla Customer Experience e la Customer Centricity
- Diffondere la cultura della centralità del cliente
- Comunicare le proprie novità e strategie
- Incontrare potenziali clienti



Diamo valore a tutti i budget

Sostenitore - investimenti tra 300,00 e 950,00 euro

Sponsor Silver - investimenti tra 1.000,00 e 2.500,00 euro

Sponsor Gold - investimenti tra 3.000,00 e 9.000,00 euro

Sponsor Platinum - investimenti superiori ai 9.000,00 euro

Le aziende che hanno partecipato nel 2015

Sponsor gold

Adobe, Bizmatica Econocom, Oracle, Reitek Enghouse, Zendesk

Sponsor silver

Awhy, Ecrm, Idea Technologies, Interactive Intelligence, Omega3c, Opensymbol, Salesforce, Telesurvey, Transcom

Sostenitori

Adabus, Bnova, Interactive Media

E nel 2016 sarai anche tu un protagonista?